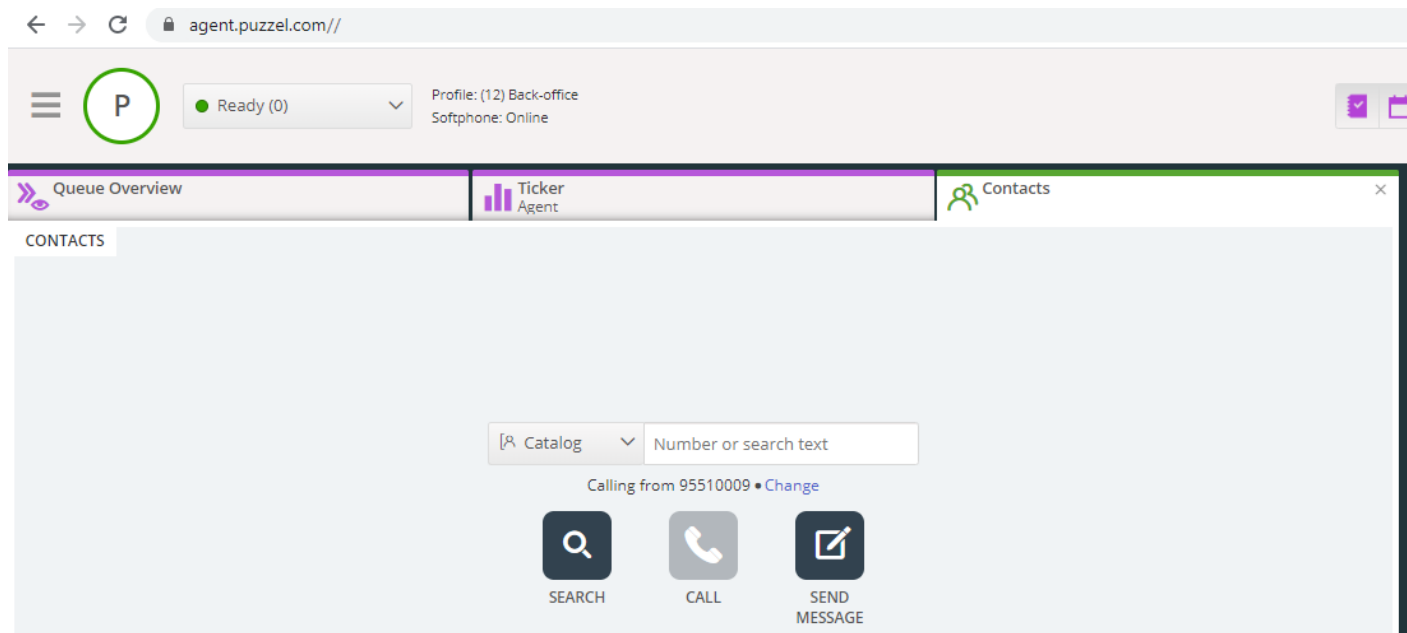


Catalog

Under fliken Catalog i administrationsportalen kan du hantera kontakter och avdelningar som har lagts till eller importerats manuellt för din organisation, och du kan koppla kontakter till avdelningar. Kontakterna i katalogen kan sökas på fliken Contacts i agentapplikationen:



Det finns tre sätt att lägga till kontakter i din organisations katalog:

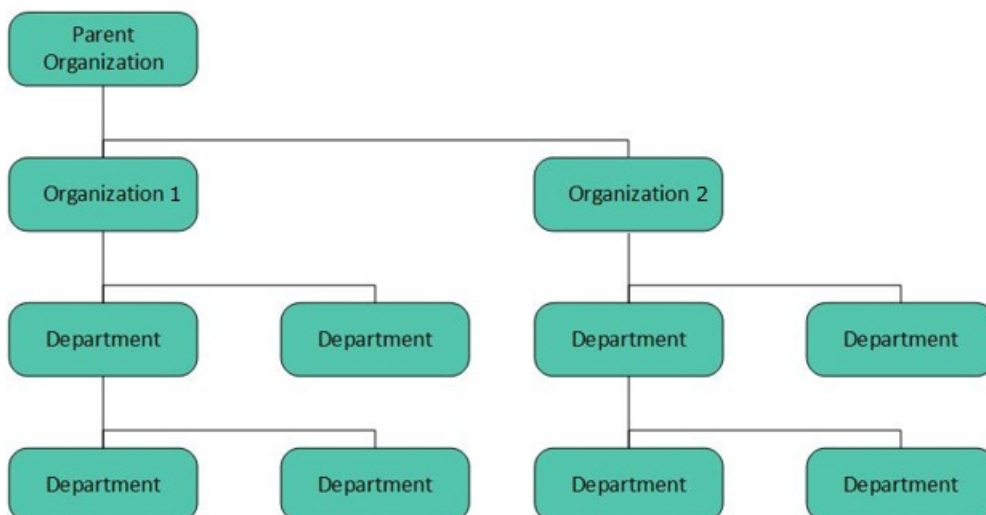
- Lägg till och redigera kontakter i katalogen manuellt via Administrationsportalen.
- Importera en fil med en lista som innehåller dina kontakter genom att ladda upp den till Puzzels FTP-server.
- Importera kontakter via en sync-klient som är installerad på din Exchange-server eller liknande miljö.

Utöver kontaktinformation kan kontaktens avtalade tider i kalendern importeras via samma sync-klient som kontakterna. Liksom med kontakter kan även avtalade tider läggas till manuellt.

Fälten för de kontaktdetaljer som används i din katalog fastställs när supporten konfigurerar den.

Katalogen är uppbyggd med ett hierarkiskt system av organisatoriska enheter. Det finns tre grundläggande nivåer i hierarkin: Parent organisation, Organisation och Department.

- **Parent organisation:** Detta är moderorganisationen, dvs. den högsta nivån i hierarkin och innehåller en eller fler organisationer. Detta är relevant för kontaktcenter som behöver hantera kontakter från mer än en organisation. I de flesta fall har moderorganisationen bara en organisation under sig.
- **Organisation:** Organisationen i katalogen innehåller vanligtvis alla kontakter och avdelningar på ditt företag. En organisation innehåller vanligtvis mer än en avdelning. För en del kunder finns det mer än en organisation, men vanligtvis finns det bara en.
- **Departments:** Detta är avdelningar som används för att gruppera kontakter och representerar i allmänhet en faktisk avdelning i organisationshierarkin. En avdelning kan ha flera underavdelningar, och dessa kan i sin tur ha ytterligare underavdelningar. I princip kan du ha hur många avdelningsnivåer du vill i hierarkin.



En Puzzel-tekniker måste först skapa moderorganisationen och organisationen när din katalog konfigureras. Med tillräckliga åtkomsträttigheter kan du skapa de underliggande avdelningarna och underavdelningarna och bestämma vilka kontakter som hör hemma var.